

腾讯技术创作特训营  
第二季

Tencent Cloud

写作 每个人都是天生的作家  
是最好的自我投资



Tencent Cloud

腾讯技术创作特训营  
第二季

写作 每个人都是天生的作家  
是最好的自我投资

怎样让写作助力职业发展?



王冬生

腾讯云技术咨询专家、《puppet权威指南》作者

# 怎样让写作助力职业发展

主讲人：研究僧



01

## 找到写作的话题

- 写作场景
- 回忆我写作的开始

02

## 了解写作的方法

- 如何解决一个问题
- 5W2H
- 全局视角
- 结论先行，优先使用归纳法
- 一图胜千言

03

## 举个写作的案例

- 如何做用户至上的产品体验
- 为什么写
- 如何做产品体验
- 如何量化价值
- 目录结构

04

## 工具 & 书推荐

- 工具
- 推荐书籍



# 01 如何找到写作的话题



## 一.话题的分类



话题分类脑图 (图1)

## 二.如何找到写作话题

能够产生“复利”的话题。

复利这个概念的内涵非常丰富，复利的概念源于资本，但不止于此。



复利 (图2)



# 回忆我写作的开始 (2/2)

书名	状态	为什么写	收益
《Linux企业级应用》	专著 (未发行上市) 写作时间2009	学Linux学完就忘，为了加深记忆，写了很多笔记，最终汇总为书	1.加深对知识理解 2.对写作产生了兴趣（有写一本真正书的念头） ...
《Puppet权威指南》	专著 (已经发行上市) 上市时间2014	1.通过开源工具，解决工作中遇到的问题。 2.写博客时的素材。	1.成就感 & 更深入的了解写作过程和方法 2.结交了很多写作的朋友 3.解决了工作中的问题 4.晋级、答辩中可以做为材料 ...

如何写一本技术类的书籍：<https://blog.puppeter.com/2014/09/08/page-2/>



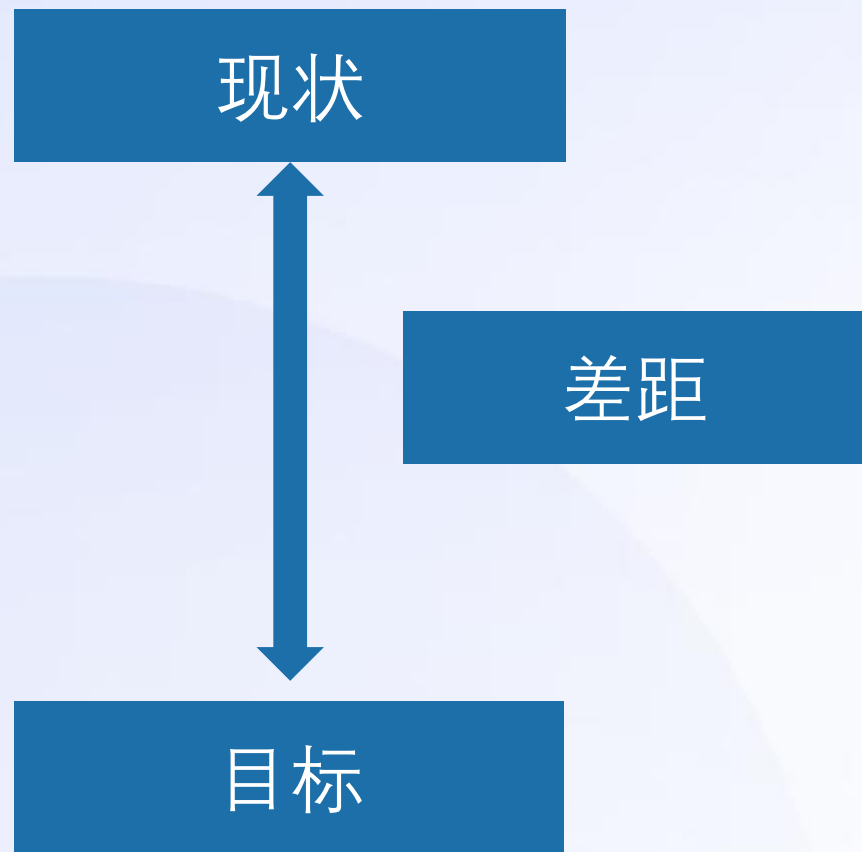
# 02 了解写作的方法





## 如何解决一个问题？

### 定义问题



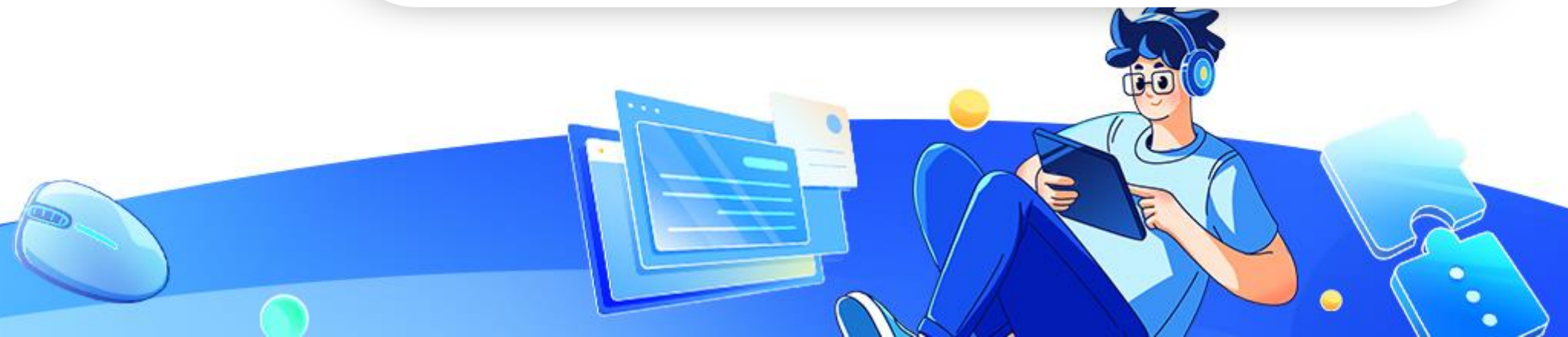
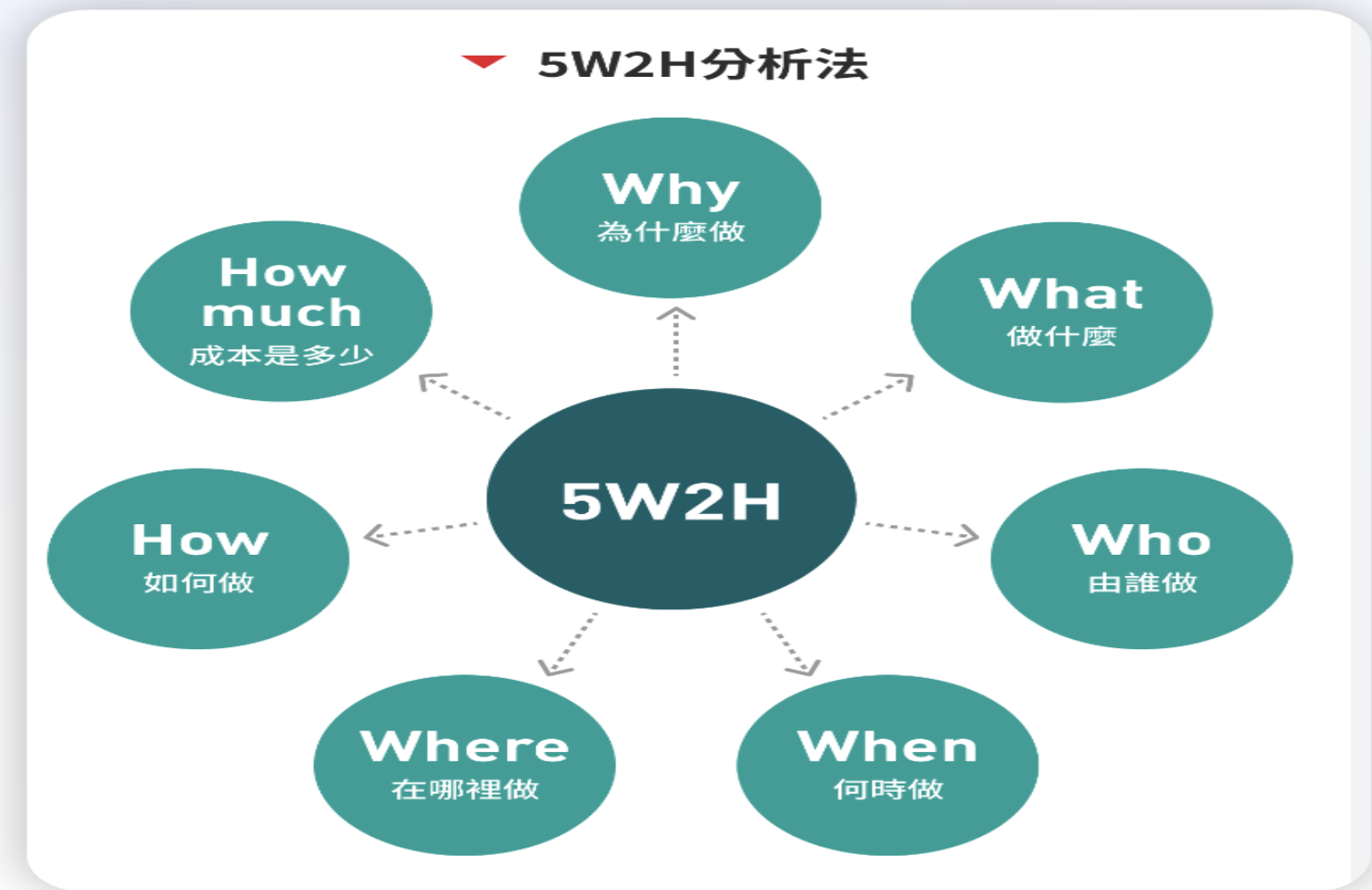
### 问题分类

不清楚现状

- 分析差距原因
- 消除差距
- 改进措施
- 执行计划

不清楚目标

### 问题拆解



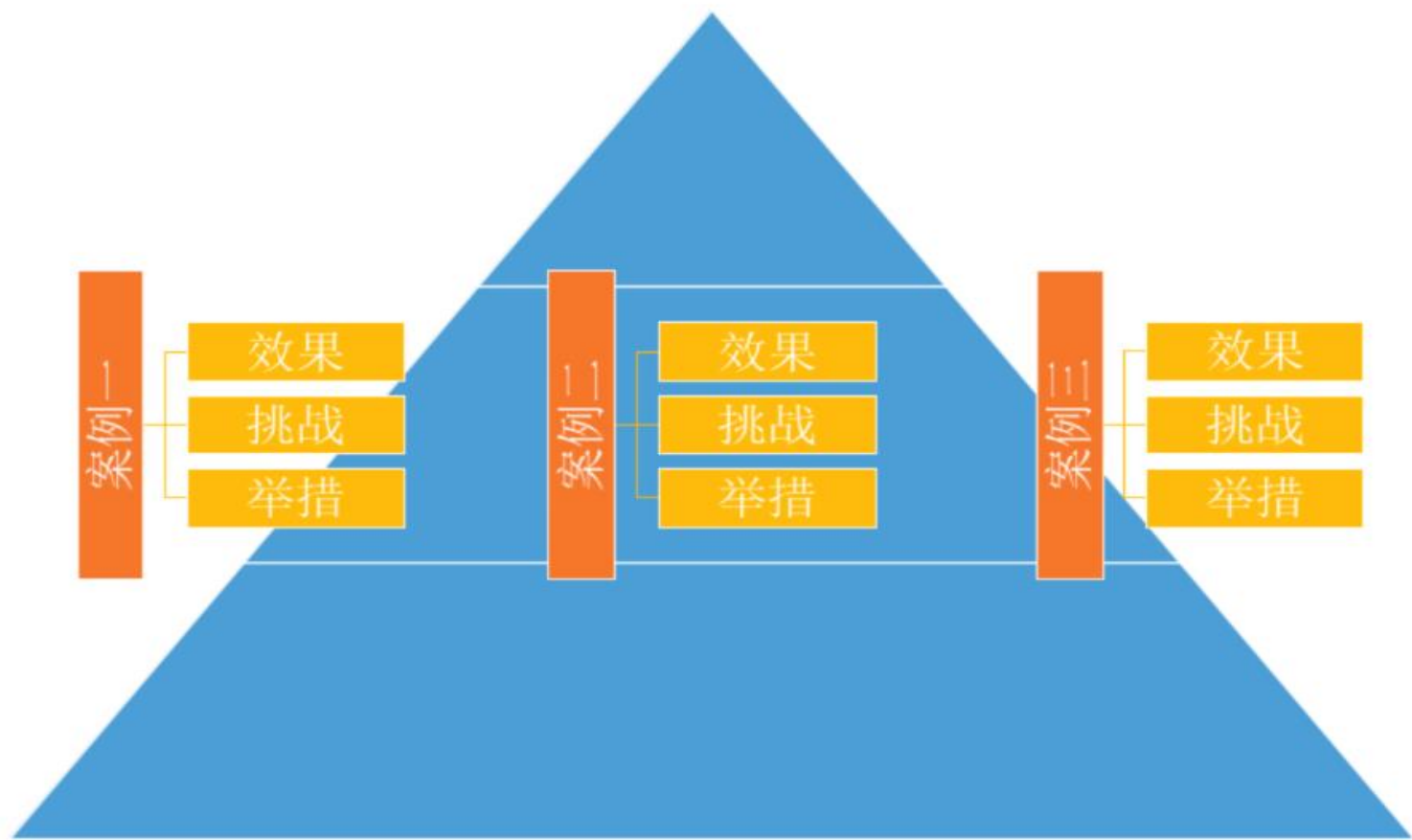
## 了解写作的方法 (2/4)

全局视角（大处着眼，小处着手）。



# 了解写作的方法 (3/4)

1. 内容结构化：结论先行，问题分类（图1），根据问题的重要程度进行排序。
2. 两种逻辑推理方式（演绎法 VS 归纳法）：
  - 演绎法：通常为三段论，鸟会飞 -> 我是一只鸟 -> 因此我会飞
  - 归纳法：（思想、事件、事实）的共性进行归纳。（图2）



案例结构（图1）

购买前	使用中	遇到问题后
<ul style="list-style-type: none"><li>• 活动页面提示不到位；</li><li>• 购买页面默认推荐低配服务器；</li><li>• 费用详细信息比较滞后出现；</li><li>• 云服务器和轻量服务器用户场景用户比较难分辨；</li><li>• 用户对第三方软件适用，如宝塔、Nginx、MySQL比较关注、通过云+社区做引导，智能客服视频做引导；</li><li>• 购买服务器后登陆找不到；</li><li>• 不同用户画像的用户咨询购买服务器配置较多。</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 连接不上服务器（服务器负载、内存高）；</li><li>• 连接上服务器，RDP &amp; SSH经常断线，特别Windows服务器比较严重；</li><li>• 重置密码依然不能连接服务器（cloud_init组件脆弱问题）；</li><li>• 远程登录Windows时报内部错误；</li><li>• 控制台报错不清晰；</li><li>• 新购买的服务器被“入侵”中挖矿病毒等；</li><li>• 包年包月不支持转“按量计费”方式、不支持按周计费；</li><li>• 希望类似阿里云的远程命令功能（云助手）；</li><li>• 镜像导入不显示进度；</li><li>• 镜像不支持导出功能；</li><li>• 镜像格式多需要开白名单。</li><li>• 用户希望有文件上传下载功能（跨境电商传图片）</li><li>.....</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 用户使用在线客服，直接输入“人工”三次最终触达人工客服；</li><li>• 功能咨询重装系统、重置密码、退款较多；</li><li>• 咨询连接不上服务器、服务器高负载、密码重置无效等问题较多；</li><li>• 售前、售后走统一的渠道，无法区分；</li><li>• MC渠道工具少，无法使用智能客服的拦截功能；</li><li>• 通过提单模板来尽量解决归档不准的问题。</li><li>.....</li></ul>

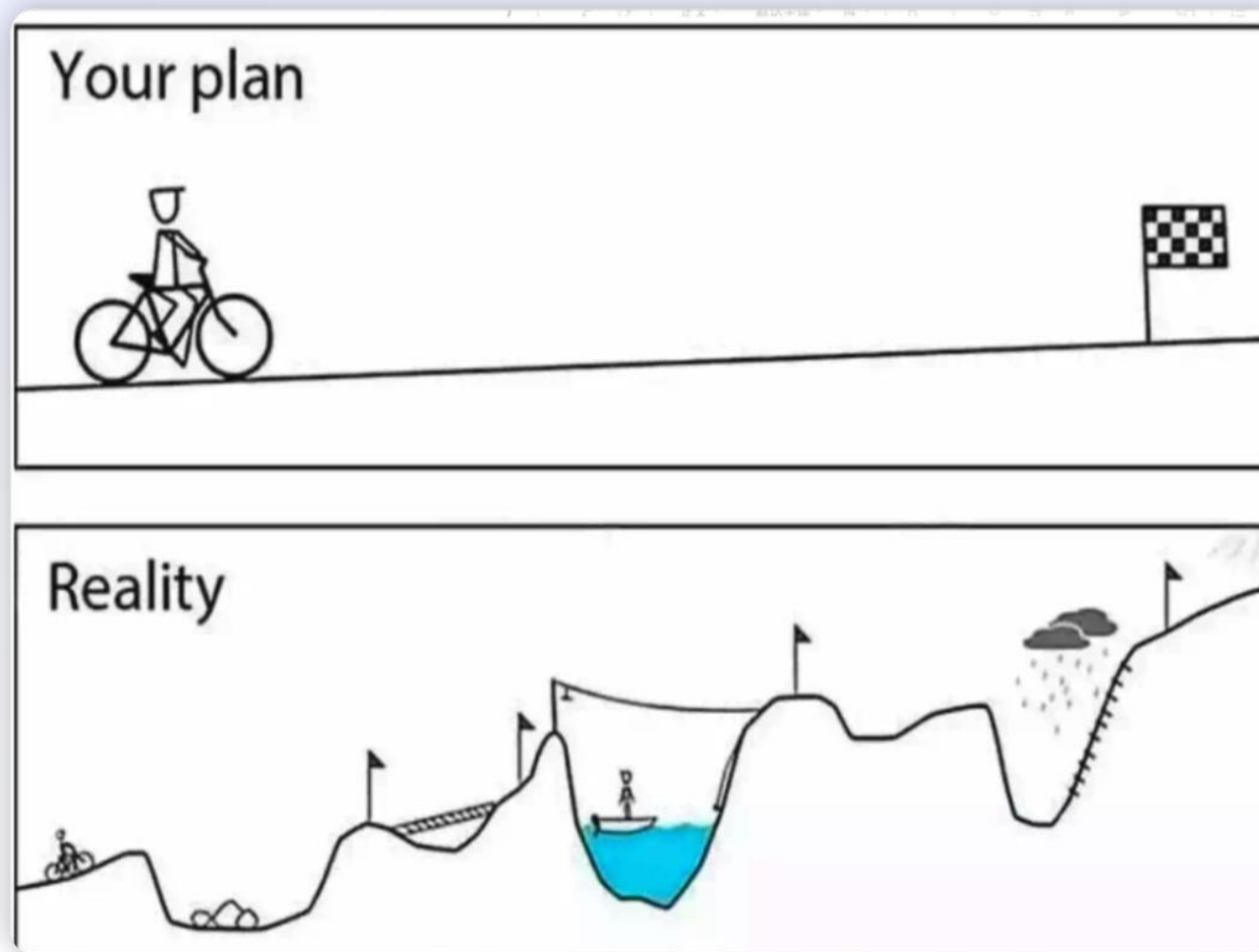
产品售后问题路径图（图2）



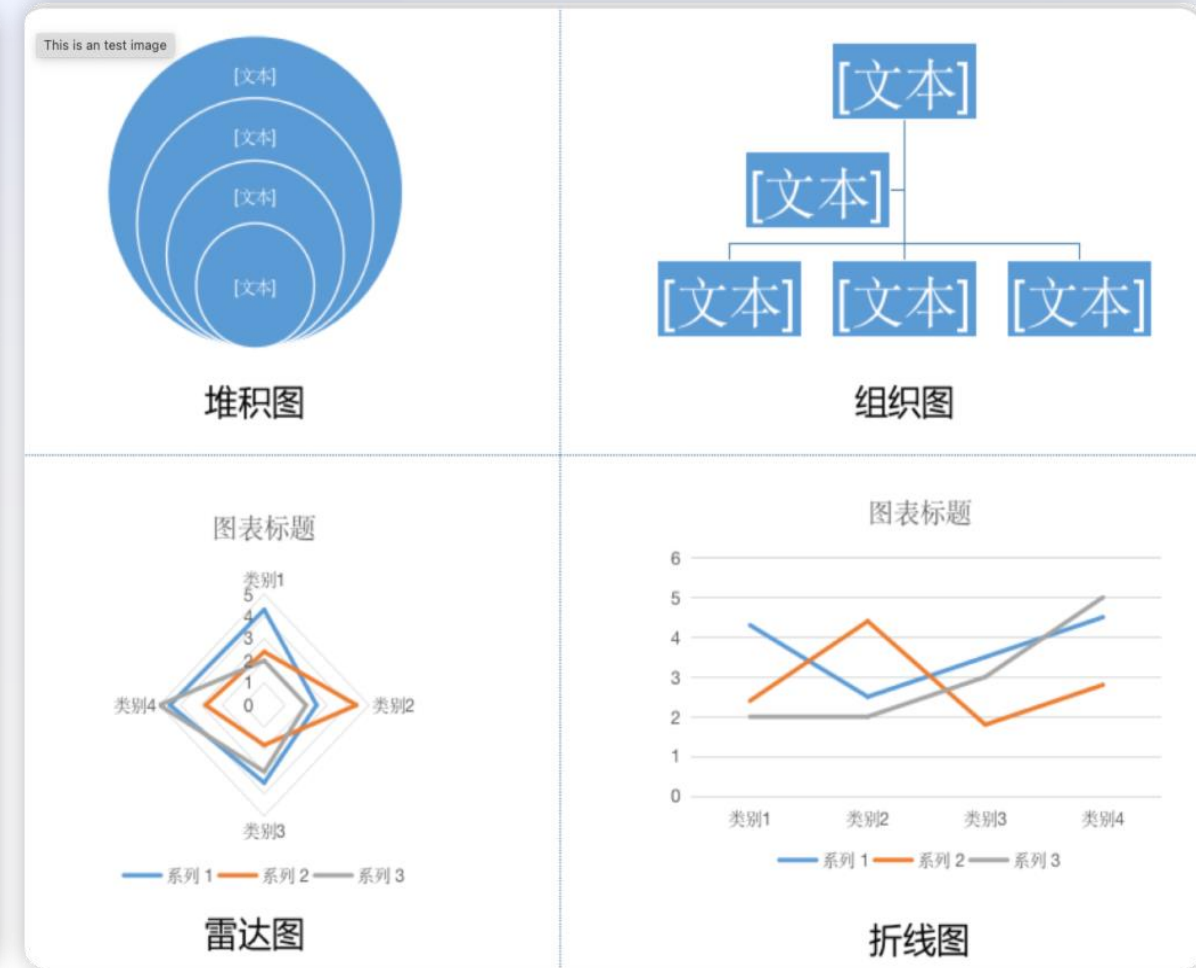
一图胜千言，多用图、善用图、收集有意思的图片。



(图1)



(图2)



(图3)



# 03 举个写作的案例

如何做客户至上的产品体验

IAA



### 一. 为什么有写《如何做客户至上的产品体验》文章的想法?

从2019.9 ~ now 从事腾讯云产品体验工作, 我在工作中遇到的问题:

- 公司视角: 用户价值、产品价值、商业价值。从价值出发, 未来如何把工作做的更好。
- 个人视角: 对过往的总结与沉淀, 那些好的方法, 在后续工作中如何能得到应用。
- 问题视角: 在招聘时, 其它公司很少有类似的职位, 所以比较难给候选人介绍清楚职位的工作内容。



# 如何做客户至上的产品体验 (2/3)

## 什么是体验？

体验来自人的五个感官（视、听、触、闻、味），通过大脑加工后，产生“逻辑”与“情感”，最终留在脑海中的**印象**。

## 产品体验切入点？

体验三大要素：场景体验、交互体验、感知  
用户群体：个人用户、中长尾、大客户

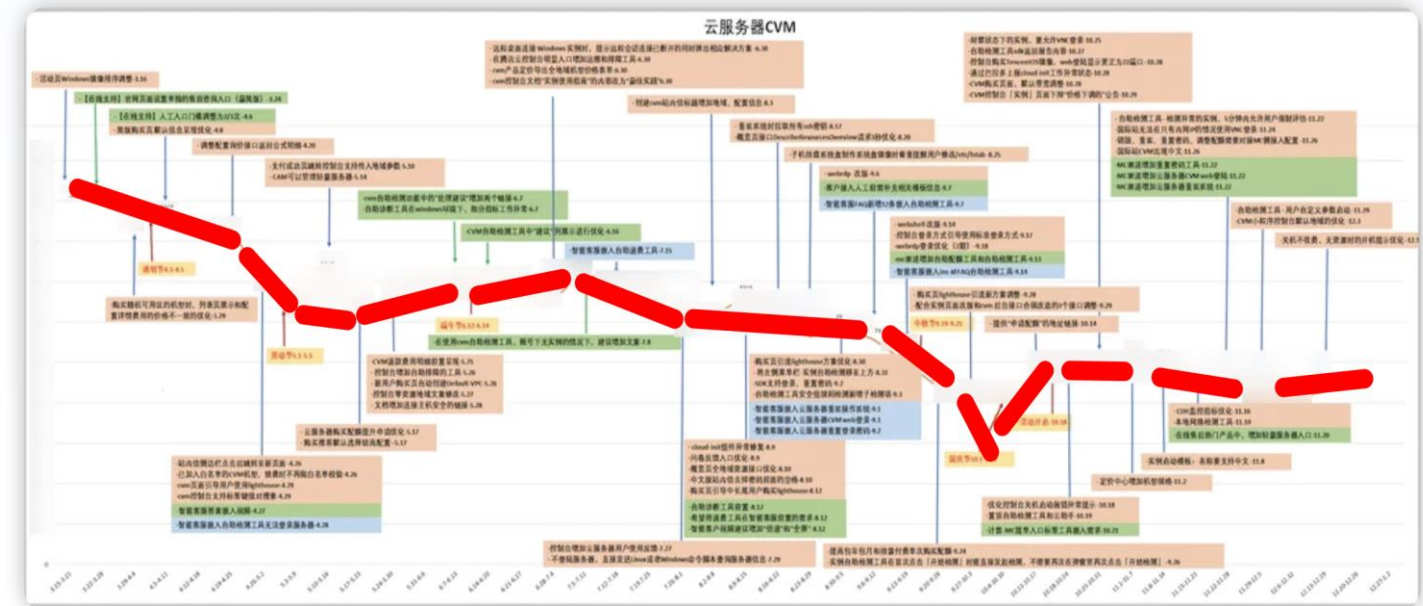
## 度量指标？

比德鲁克的一句名言，“如果无法度量它，就无法管理它，If you can't measure it, you can't manage it”

- 净推荐值 (net promoter score, NPS)
- 用户满意度 (customer satisfaction score, CSAT)
- 用户费力度 (customer effort score, CES)
- 工单是什么？用户使用产品时遇到问题，通过售后反馈的问题单。



加拿大某地的红绿灯 (图1)



工单趋势图 (图2)



## 目录结构（大处着眼，小处着手）

- 如何发现问题？
- 如何解决问题？
- 如何预防问题？

## 如何做客户至上的产品体验

- 序言
  - 什么是体验
  - 产品用户画像
  - 体验三大要素
  - 那些给你留下印象深刻的案例
- 如何做产品的体验
  - 如何做产品的体验
    - 建立度量指标 & 目标
    - 建设体验的文化
    - 共同承担KPI
  - 如何挖掘体验的问题
    - 发现问题的渠道
  - 挖掘体验的例行工作
    - 人工分析
    - 自动化分析
    - 智能客服 & 工具
  - 关于做产品体验更多思路
- 如何解决体验类的问题
  - 优化需求管理流程
  - 建立度量指标 & 目标
  - 如何聚焦价值
- 体验前置
  - 问题分类
  - 设计原则
  - 对应的解决方案
- 写在最后



## 输入

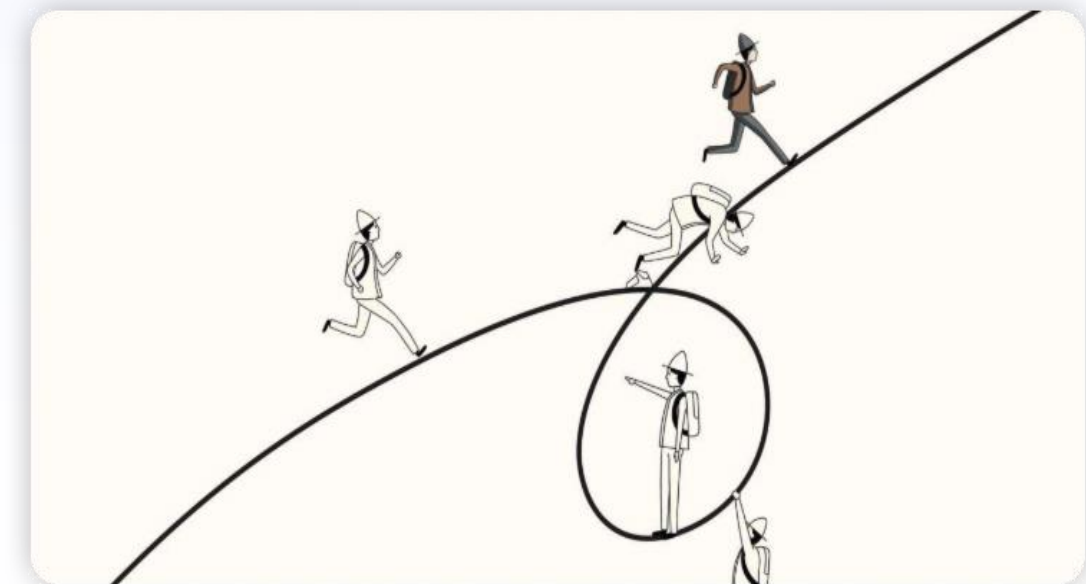
1. 阅读各种书籍的习惯，记录灵感、金句
2. 找到一个适合自己的写作话题（复利）

## 加工

1. 设置一个Deadline(最大生产力)
2. 找到问题切入点，目标 & 现状 -> 差距
3. 5w2h、找到度量指标
4. 目录结构（大处着眼，小处着手）
5. 金字塔原理（结论先行、问题分类、问题优先级排序、逻辑递进）
6. 一图胜千言
7. 每章要小结（总结）
8. 通俗易懂，读者视角
9. 模仿好的文章

## 输出

1. 提炼内容（电梯法则 30秒讲清楚一件事）
2. 迭代思路，螺旋上升(如图1)



(图1)

写作的最终目的，是表达出来（演讲）。思想就是武器，能说才是火力！！希望通过写作能够更好助力您的职业的发展！！

# 04 工具 & 书籍



# 工具 & 书籍

## 工具

- wiki 适合多人写作场景，写工作日常（周报、工作笔记）
- xmind (脑图) (qq文档)
- gitbook
- hexo 搭建博客
- 看云 <https://www.kancloud.cn/>
- 语句拼写语法检测工具 (收费)
- <https://kimi.moonshot.cn/>

## 书籍

- 《金字塔原理》芭芭拉·明托
- 《透过结构看世界》李忠秋
- 《底层逻辑》刘润
- 《全脑演讲》大卫祁
- 《提问的智慧》



# THANKS

## 培养写作习惯，从腾讯云开发者社区开始

